

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah serangkaian langkah atau strategi yang diterapkan dalam sebuah studi untuk mencapai tujuan penelitian, mencakup segala metode yang digunakan dari tahap mengidentifikasi masalah hingga menarik kesimpulan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pengaruh antar variabel dengan menggunakan data berupa angka.

Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif juga dikenal sebagai metode tradisional (Priadana dan Muis menggambarkannya sebagai paradigma tradisional) karena telah lama digunakan dan menjadi tradisi dalam penelitian. Creswell mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah cara untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara mengamati hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur menggunakan instrumen penelitian, sehingga data yang diperoleh berupa angka yang kemudian dianalisis menggunakan prosedur statistik. Dengan demikian, metode kuantitatif dapat dipahami sebagai metode penelitian yang berbasis pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, menganalisis data secara kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Filsafat *positivisme* memandang realitas atau fenomena sebagai sesuatu yang dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkret, dapat

diamati, dapat diukur, dan hubungan antara fenomena bersifat sebab akibat. (Priyanda dkk., 2022)

B. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner atau angket sebagai alat pengumpulan data. Tujuan pengumpulan data adalah untuk mendapatkan kesimpulan yang tepat dari penelitian tersebut. Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah menyusun data dengan teratur untuk mempermudah pengelolaan data. Pemilihan metode pengumpulan data bergantung pada variabel yang menjadi fokus penelitian.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, kelompok, atau entitas yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian. Dalam konteks ini biasanya dapat berupa manusia (sebagai responden atau partisipan), benda, hewan percobaan, sampel materi, dan lain sebagainya. Mereka merupakan pihak yang terlibat dan menjadi fokus penelitian oleh peneliti, menjadi pusat perhatian atau target dari seluruh proses penelitian tersebut. Subjek didalam penelitian ini adalah pelanggan di Toko Al Amin Gombang yang aktif belanja minimal 4x dalam 2 bulan terakhir.

Populasi dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada pelanggan atau konsumen dari Toko Al Amin Gombang. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *non-probabilty sampling* Teknik sampling ini tidak memberikan kesempatan yang setara kepada setiap anggota populasi untuk terpilih

sebagai sampel. Penentuan teknik ini dilakukan menggunakan metode sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel (Bambang Sudaryana dkk., 2022). Total sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 sampel responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer penyebaran kuesioner atau angket. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Untuk sistem pengumpulan data primer, peneliti akan melakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada pelanggan di Toko Al Amin Gombang dilakukan dengan dua cara, yaitu menggunakan *google form* atau secara *online* dan dengan menyebarkan langsung atau *offline*.

Dalam penelitian ini, digunakan skala pengukuran jenis Teknik Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengevaluasi karakteristik, sikap, atau pendapat individu atau kelompok terkait variabel atau kejadian sosial. Setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan kata-kata untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian (Hidayaturohma, 2021). Adapun kriteria skala Likert yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

Skor	Kriteria Jawaban	Inisial
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Netral	N
2	Kurang Setuju	KS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

Sumber: Setiyawan (t.t.)

E. Teknik Analisis Data

Berikut adalah teknik analisis yang akan digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh *brand trust*, *customer experience*, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di toko Al Amin Gombong diantaranya:

1) Uji Kualitas Instrumen

a. Uji Validitas

Sebelum menerapkan kuesioner dalam penelitian, penting untuk menguji validitasnya terlebih dahulu. Validitas kuesioner menunjukkan sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur konsep atau variabel yang dimaksud dengan benar (Hidayaturohma, 2021). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan koefisien korelasi antara setiap pertanyaan dalam kuesioner dengan total skor kuesioner menggunakan teknik korelasi '*product moment*' (Setiyawan, t.t.).

Didalam penelitian Antara dkk. (2020) mengemukakan bahwa uji validitas dapat dilakukan dengan mengevaluasi hubungan antara skor setiap item dalam kuesioner dan total skor yang ingin diukur menggunakan

Coefficient Corelation Pearson. Dasar pengambilan keputusan dalam menguji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung (korelasi) $>$ nilai r tabel, maka variabel tersebut dianggap valid, Jika nilai r hitung (korelasi) $<$ nilai r tabel, maka variabel tersebut dianggap tidak valid.
- 2) Jika nilai signifikansi (2-tailed) $<$ 0,05 (5%) maka variabel tersebut dianggap valid, jika nilai signifikansi (2-tailed) $>$ 0,05 (5%) maka variabel tersebut dianggap tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Menurut Ghozali dalam Antara dkk. (2020) Uji reabilitas bertujuan untuk mengevaluasi seberapa konsisten suatu kuesioner, yang merupakan penanda apakah variabelnya dapat diandalkan dan tetap konsisten jika diuji secara berulang. Uji reliabilitas akan menggunakan metode statistik *Cronbach's Alpha*, di mana variabel yang diteliti dianggap *reliabel* jika nilai *Cronbach's Alpha*-nya $>$ 0,60.

2) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji normalitas residual, digunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansinya melebihi 0,05 ini menunjukkan bahwa data residual memiliki distribusi yang mendekati normal (Rini & Sulistyawati, 2014).

Menurut Wiyata dkk. (2020) bahwa Uji normalitas digunakan sebagai acuan untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal cara

mendeteksinya menggunakan pendekatan P-Plot dengan mengilustrasikannya menggunakan grafik dengan ketentuan jika data tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Kemudian uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, variabel dapat dianggap berdistribusi normal; jika $\leq 0,05$, variabel dianggap tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas dianggap tidak terjadi jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari setiap variabel ≤ 10 dan sebaliknya jika nilai toleransi $\geq 0,10$. (Wiyata dkk., 2020).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu teknik analisis statistik yang digunakan untuk menentukan apakah terdapat variasi yang tidak merata dari residual antar pengamatan dalam model regresi linear. Dalam konteks analisis regresi, asumsi heteroskedastisitas mengindikasikan bahwa varian residual tidak stabil dan berbeda di antara pengamatan-pengamatan. Kehadiran heteroskedastisitas dapat mengakibatkan model regresi menjadi tidak valid sebagai alat peramalan karena variasi yang tidak konsisten dari residual dapat mempengaruhi hasil estimasi dan keakuratan uji hipotesis.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat variasi yang tidak konsisten dari residual antar pengamatan dalam model

regresi. Jika tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas. Model regresi yang diinginkan adalah yang homoskedastis atau tidak mengalami heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola yang terbentuk pada grafik *scatterplot*, di mana titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah garis 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat bukti adanya heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan (Novia dkk., 2020).

3) Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2010), analisis regresi linier berganda merupakan metode untuk memprediksi pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen, dengan tujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan fungsional antara variabel independen dan variabel dependen. Metode ini digunakan untuk menguji keberadaan dan kekuatan hubungan antara variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

Regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi dampak dua atau lebih variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Model ini mengasumsikan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel dependen dan setiap prediktor, yang sering kali dinyatakan dalam bentuk rumus sebagai garis lurus tunggal (Janie, 2012).

Adapun rumusan analisis regresi linier berganda yang terbentuk sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = *Brand trust*

X₂ = *Customer experience*

X₃ = Kualitas Layanan

α = Konstanta

e = Error

β_1 = Koefisien regresi 1

β_2 = Koefisien regresi 2

β_3 = Koefisien regresi 3

4) Uji Hipotesis

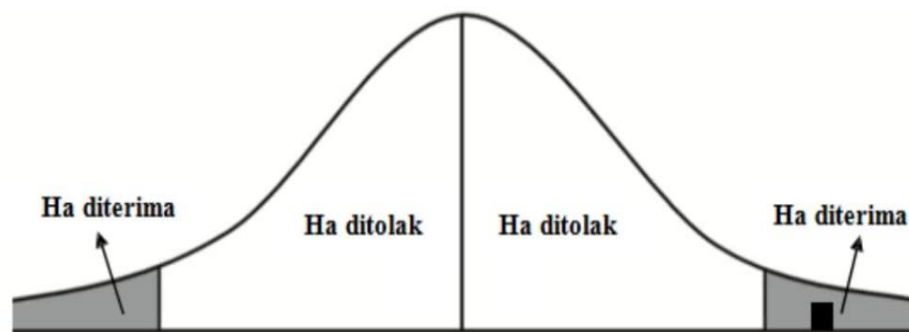
a) Uji T (Uji Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh antara variabel independen/bebas (X) dengan variabel dependen/terikat (Y), dengan kriteria sebagai berikut: (Abdul Majid & Muamar Qadar, 2021)

1. Jika nilai T hitung < -T tabel atau T hitung > T tabel, dan signifikansi < 0,05, maka variabel independen memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis dapat diterima.
2. Jika nilai -T tabel < T hitung < nilai t tabel dan kurva 2 arah, dan signifikansi > 0,05, maka variabel independent tidak memiliki pengaruh

parsial yang signifikan terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis dapat diterima.

Tingkat penentuan T hitung terhadap T tabel dapat dilihat dari uji dua arah seperti berikut:



Gambar 3. 1 Model kurva 2 arah uji T Parsial

Sumber: Sugiyono (2019)

Dalam kedua kasus ini, evaluasi signifikansi statistik digunakan untuk menentukan seberapa kuat atau lemahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam analisis regresi linier berganda.

b) Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya bertujuan untuk menilai apakah semua variabel independen (X) yang dimasukkan ke dalam model regresi memiliki pengaruh bersama-sama secara simultan terhadap variabel dependen (Y) atau tidak (Lawendatu dkk., 2014). untuk menentukan pengaruh hubungan secara simultan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai F hitung > nilai F tabel, dan signifikansi < 0,05, maka variabel independen memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis dapat diterima.
2. Jika nilai F hitung < nilai F tabel, dan signifikansi > dari 0,05, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis dapat diterima.

Dalam penilaian ini, uji F digunakan untuk mengevaluasi keberadaan pengaruh simultan dari sekumpulan variabel independen terhadap variabel dependen dalam konteks analisis regresi.

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa baik model dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen. Rentang nilai koefisien determinasi adalah dari 0 - 1. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen memiliki keterbatasan dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, nilai mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen memberikan informasi yang cukup untuk memprediksi variasi variabel dependen (Antara dkk., 2020).

Tabel 3. 2 Pedoman koefisien determinan

Besar Nilai r	Interpretasi
0,00 - 0,99	sangat lemah
0,20 - 0,399	lemah
0,40 - 0,599	sedang
0,60 - 0,799	kuat
0,80 - 1,00	sangat kuat

Sumber: Antara dkk. 2020